



「みずほ銀行システム障害特別調査委員会調査報告書」から考える「えきねっと」トラブル

JR東日本にも当てはまる4つの課題

昨年、みずほ銀行でシステム障害が発生し、ATMにキャッシュカードが取り込まれるなど多くの事象が発生しました。みずほ銀行が設置した外部調査委員会の報告書は、JR東日本で先日発生したえきねっとのトラブルにも当てはまる内容であり、私たちも真摯に受け止めなくてはならないものでした。

(1) 「危機事象に対応する組織力」に係る課題

みずほ	① 障害の情報が他の部署に伝わらなかった。 ② 上層部への情報提供が遅れた。 ③ 結果として組織としての危機対応力の弱さが表れた。	① 現場社員（駅・乗務員）に対する情報提供が遅い。内容が薄い。 ② アクセス集中だからしばらくすれば回復するという楽観的な姿勢。	JR東日本
-----	---	---	-------

(2) 「ITシステム統制力」に係る課題

みずほ	① 新システム移行後の人材再配置に配慮が不足している。 ② 休日や営業時間外における危機への備えが足りない。 ③ システム障害が多発し、感度が低くなっている。	① グループ会社に全てを委託しておりJR東日本としての対応が全くない。 ② 時間をかけた結果、買えないというシステム上の欠陥。 ③ IT商品のトラブルに関する教育が不十分で、対応力が低下。	JR東日本
-----	---	--	-------

(3) 「顧客目線」に係る課題

みずほ	① 通帳・カード取り込み仕様に対する問題意識の欠如。 ② 顧客利益に配慮する姿勢が不足。 ③ 顔の見えない顧客への関心が薄い。	① GWの最繁忙期を含めた4月14日～5月10日分を同時に発売開始したため、お客さまが殺到。 ② チケットレス割引の適用やJRE POINTの補填が行われない。 ③ 窓口を案内しようにも多くが閉鎖済。	JR東日本
-----	---	--	-------

(4) 「企業風土」に係る課題

みずほ	自らの持ち場でやれることはやっていたといえる行動をとる方が組織内の行動として合理的な選択になるという企業風土が、役職員の消極的姿勢につながった。	① 過度なコストダウン、省力化、IT推進だけが独り歩きし、ジョブローテーションによる人事異動で専門性をも否定。 ② 一斉発売に異を唱えることができない。	JR東日本
-----	---	---	-------

みずほ銀行に対してさまざまな視点で問題点が出されていますが、JR東日本にも当てはまることだらけだと思いませんか？当然、経営陣だけでなく全社員が考えるべき事柄です。いま会社は「融合と連携」の名のもとに組織再編に力を注いでいますが、安全とお客さまサービスの視点なくして、サステナブルな経営はできません。鉄道業の原点に立ち返り、私たちの手でJR東日本を再生させていきましょう！

顧客軽視の姿勢では unsustainable(持続不可能)だ！
お客さまに信頼されるJR東日本を輸送サービス労組からつくりだそう！